2015. 5 **INFORMATION**

フリーダイヤル
0120-33-5500

ガス石油機器PLセンター

〒 101-0046 東京都千代田区神田多町2-11
TEL 03-3255-6366 ／ FAX 03-3252-6106

【1】相談受付の概要

(1)受付件数

受付件数は16件で前年同月の18件に対して88．9%

(2)特　　徴

◇ 事故クレームは、0件。

◇ 品質クレームは、0件。

◇ 一般相談は、築13年のマンションで、新築時からガス給湯器の不具合が続いている。設置場所の環境が原因と思われるが、責任の所在と改善策を知りたい等4件。

◇ 問合せは、約4年前に設置した石油風呂釜が点火不良で故障した。有料修理だと言われたが、まだ4年しか使用していないので納得できない。購入代金の半分を返金要求することは可能か等12件。

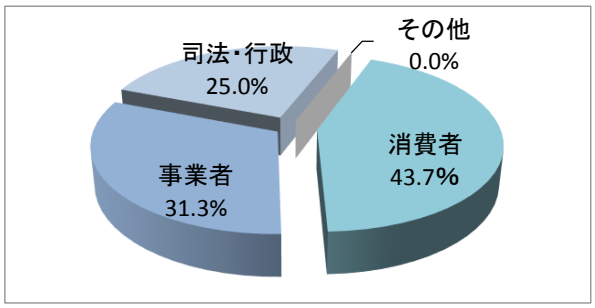
【2】受付実績合計

2－1)平成27年5月度

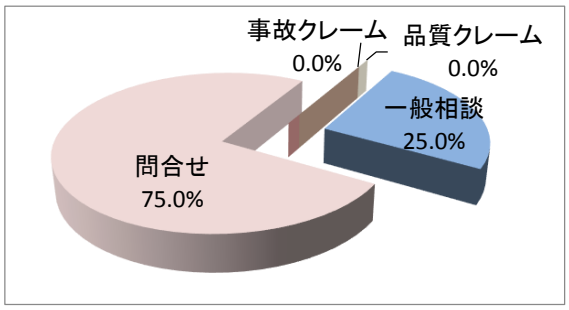
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問合せ	計（構成比）
消費者	0	0	3	4	7（43.7）
事業者	0	0	0	5	5（31.3）
司法・行政	0	0	1	3	4（25.0）
その他	0	0	0	0	0（0.0）
計（構成比）	0（0.0）	0（0.0）	4（25.0）	12（75.0）	16（100.0）

注）前年同月の受付件数は18件、事故クレーム件数は0件

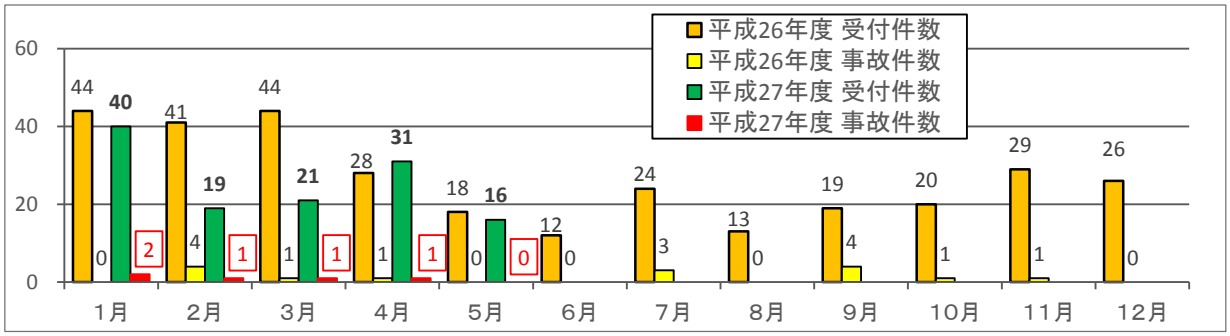
2－2）相談者別構成比



2－3)相談内容別構成比



2－4）受付件数及び事故クレーム件数推移



【3】主な関係行事

（1） 交流会 ： キッチン・バス工業会PL交流会 （ 5/12 キッチン・バス工業会会議室）

【4】事故クレーム

5月度の事故クレーム件数は0件。

【5】未解決の案件処理状況（インフォメーションで掲載した事故案件）

<table>
<tr><td>案 件</td><td colspan="2">卓上型二口ガスこんろが異常燃焼し、こんろ内部から発火した。□</td></tr>
<tr><td>インフォメーション掲載月</td><td>2015年3月号</td><td rowspan="5">〔申出概要〕
学校の家庭科実習で二口ガスこんろを使用中、異常燃焼をしたので確認したところ、こんろ内部から発火しており元栓を締めても消えず消火器で消火した。健康被害はなかったが、原因を調査してほしい。</td></tr>
<tr><td>発生月</td><td>2015年3月</td></tr>
<tr><td>受付 No</td><td>15031802</td></tr>
<tr><td>申出者</td><td>東京都内事業者</td></tr>
<tr><td>解決・処理月</td><td>2015年5月</td></tr>
<tr><td colspan="3">〔調査・対応結果〕
外部検査機関とともに調査したところ、当該二口こんろの左こんろ部は著しく焼損しており使用できない状態であったが、器具栓ブロックからは火が着くほどのガス漏れはなく、こんろ内部は炭化した物質が燃え出した形跡はなかった。当該二口こんろは、左こんろがハイカロリーバーナーでバーナ自体も右こんろと比べて大きく、受け皿のバーナセット部分の穴も大きくなっているため、右こんろの受け皿を左こんろにセットすると、バーナセット部の穴が小さい分、バーナの炎口に受け皿がかかり、炎の一部がこんろ内に入り込むことになる。受け皿に、左右逆にセットした場合に付く傷や焼跡、すすの付着が確認されたことから、受け皿を左右逆で使用したため、こんろ自体の火炎が内部に入り込み焼損したと推測する。機器の取扱説明書には、左右前後を間違えないよう正しくセットしないと不完全燃焼や火災、故障の原因となる旨注意表示がある。複数の使用者がある場合は、全員が認識してお手入れ後のセットを間違えないよう注意して安全に使用するよう注意喚起した。また、製造事業者には、受け皿を左右取り違えてセットできないような構造への改善を検討するようお願いした。その後、製造事業者から連絡があり、応急処置として、受け皿の手前側に「みぎ」「ひだり」のシールを貼り、対応するとの報告を受けた。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>案 件</td><td colspan="2">開放式ガス瞬間湯沸器を点火した際、湯沸器の下部より火が出て火傷した。□</td></tr>
<tr><td>インフォメーション掲載月</td><td>2015年4月号</td><td rowspan="5">〔申出概要〕
開放式ガス瞬間湯沸器を点火した際、湯沸器の下部より火が出て火傷した。お客様が第三者機関での調査を要望しているため、原因を調査してほしい。</td></tr>
<tr><td>発生月</td><td>2015年4月</td></tr>
<tr><td>受付 No</td><td>15041602</td></tr>
<tr><td>申出者</td><td>愛知県内事業者</td></tr>
<tr><td>解決・処理月</td><td>2015年5月</td></tr>
<tr><td colspan="3">〔調査・対応結果〕
外部検査機関とともに調査したところ、当該品のケーシング表面、機器下部及び排気部に腐食、すす等の汚れは確認されず、機器内部も同様に異常は確認できなかった。また、気密試験については、ガス取入れ部からバーナーまでは外部漏れ及び器具栓等の通過漏れはなく、電気点火性能試験においても問題はなくケーシング外への炎のあふれや爆発点火は確認できなかった。開口部と燃焼室との位置関係から見て、当該品のケーシングから炎があふれる事象として考えられるのは、器具内部に未燃ガスが充満し点火操作により爆発着火したか、器具の熱交換部のフィンがすす等で詰まっており点着火時に排気が阻害された等であるが、本体からのガス漏れは確認できず、熱交換部に異常はなかった。よって、原因は特定できなかった。</td></tr>
</table>

以 上